

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Einleitung | 1 |
| 2 | Erste Annäherung an das Thema: Beispiele aus der Praxis zur Unschärfe des Qualitätsbegriffs | 3 |
| 2.1 | Beispiel A: Schwacher Kursleiter motiviert leistungsstarke Teilnehmende | 3 |
| 2.2 | Beispiel B: Unmotivierte Teilnehmerinnen beeinträchtigen ausgefeiltes Kurskonzept | 4 |
| 2.3 | Beispiel C: Die Vorzüge der Veranstaltung liegen neben dem eigentlichen Ziel | 5 |
| 2.4 | Beispiel D: Wenn der Lernerfolg im Dunkeln bleibt | 6 |
| 2.5 | Beispiel E: Eine neue Erlebensqualität als Lernziel | 7 |
| 2.6 | Beispiel F: Stressregulation im Arbeitsalltag | 8 |
| 2.7 | Zur Reflexion | 9 |
| 2.8 | Literaturtipps | 9 |
| | Literatur | 9 |
| 3 | Zum Stand der Qualitätsdiskussion in der Weiterbildung | 11 |
| 3.1 | Zur Reflexion | 13 |
| 3.2 | Literaturtipps | 14 |
| | Literatur | 14 |
| 4 | Zentrale Begriffe | 15 |
| 4.1 | Der Begriff „Qualität“ | 15 |
| 4.2 | Dienstleistungsqualität | 16 |

V

| | | |
|----------|--|-----------|
| 4.3 | Weberbildungsqualität | 18 |
| 4.4 | Qualitätskriterien und -standards | 21 |
| 4.5 | Qualitätsmanagement | 23 |
| 4.6 | Zur Reflexion | 25 |
| 4.7 | Literaturtipps | 25 |
| | Literatur | 25 |
| 5 | Ebenen der Qualitätsbetrachtung | 27 |
| 5.1 | Veranstaltungsqualität | 27 |
| 5.1.1 | Leitkriterien für die Durchführung von Unterrichtsprozessen | 28 |
| 5.1.2 | Didaktische Prinzipien nach Siebert | 29 |
| 5.1.3 | Qualitätsverantwortung der Teilnehmenden | 31 |
| 5.2 | Einrichtungsqualität | 32 |
| 5.3 | Systemqualität | 33 |
| 5.4 | Zur Reflexion | 34 |
| 5.5 | Erfolgskriterien für Seminare (Gnabs 2005) | 35 |
| 5.6 | Literaturtipps | 36 |
| | Literatur | 36 |
| 6 | Qualitätsmanagementkonzepte | 39 |
| 6.1 | DIN EN ISO 9000 ff. | 40 |
| 6.1.1 | Entstehung und Weiterentwicklung der ISO 9000 | 40 |
| 6.1.2 | Grundkonzeption | 41 |
| 6.1.3 | Ablauf der Zertifizierung | 43 |
| 6.1.4 | ISO für Bildungseinrichtungen | 44 |
| 6.2 | EFQM | 46 |
| 6.2.1 | Konzeption | 46 |
| 6.2.2 | Strukturen und Abläufe | 48 |
| 6.3 | LQW | 49 |
| 6.3.1 | Genese und Grundkonzept | 49 |
| 6.3.2 | Grundstrukturen und Abläufe | 51 |
| 6.3.3 | LQW für Kleinstorganisationen | 52 |
| 6.4 | QVB | 53 |
| 6.5 | Gütesiegelverbünde | 55 |
| 6.5.1 | Hamburger Modell | 56 |
| 6.5.2 | Gütesiegelverbund Weiterbildung | 60 |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 6.6 | Balanced Scorecard | 61 |
| 6.6.1 | Ansatzpunkt und Genese | 61 |
| 6.6.2 | Grundstrukturen und Abläufe | 63 |
| 6.7 | Zur Reflexion | 67 |
| 6.8 | Literaturtipps | 68 |
| | Literatur | 68 |
| 7 | Gesetzliche Regelungen | 71 |
| 7.1 | Europäische Ebene | 71 |
| 7.2 | Bundesgesetzliche Regelungen | 72 |
| 7.2.1 | Fernunterrichtsschutzgesetz | 72 |
| 7.2.2 | Verbraucherschutz | 74 |
| 7.2.3 | SGB III | 75 |
| 7.3 | Landesgesetzliche Regelungen | 77 |
| 7.4 | Regelungen in anderen europäischen Staaten | 79 |
| 7.4.1 | Österreich | 79 |
| 7.4.2 | Schweiz | 80 |
| 7.5 | Zur Reflexion | 81 |
| 7.6 | Literaturtipps | 82 |
| | Literatur | 82 |
| 8 | Kriterien zur Beurteilung von Qualitätskonzepten | 85 |
| 8.1 | Kriterien | 85 |
| 8.2 | Zur Reflexion | 87 |
| | Literatur | 87 |
| 9 | Qualitätsmanagement und Organisationsentwicklung | 89 |
| 9.1 | Zur Reflexion | 93 |
| 9.2 | Literaturtipps | 93 |
| | Literatur | 94 |
| 10 | Komponenten und Abläufe im Qualitätsmanagement | 95 |
| 10.1 | Das 8-Schritte-Programm | 95 |
| 10.2 | Zur Reflexion | 97 |
| 10.3 | Literaturtipps | 97 |
| 11 | Evaluation als Schlüsselement des Qualitätsmanagements in Bildungseinrichtungen | 99 |
| 11.1 | Begrifflichkeiten und Grundlagen | 99 |
| 11.1.1 | Zwecke von Evaluationen | 100 |
| 11.1.2 | Gegenstände von Evaluation | 100 |
| 11.1.3 | Formen der Evaluation | 101 |
| 11.1.4 | Evaluationsstandards | 103 |

| | | |
|-----------|---|------------|
| 11.2 | Prototypischer Ablauf einer Evaluation | 105 |
| 11.2.1 | Erster Arbeitsschritt: Klärung von Rahmenbedingungen | 105 |
| 11.2.2 | Zweiter Arbeitsschritt: Informieren von Beteiligten sowie Betroffenen und Motivierung zur Mitarbeit | 105 |
| 11.2.3 | Dritter Arbeitsschritt: Explikation und Interpretation von Zielen | 106 |
| 11.2.4 | Vierter Arbeitsschritt: Entwicklung eines Untersuchungsdesigns | 106 |
| 11.2.5 | Fünfter Arbeitsschritt: Durchführung der Datenerhebungen | 107 |
| 11.2.6 | Sechster Arbeitsschritt: Datenauswertung | 107 |
| 11.2.7 | Siebenter Arbeitsschritt: Berichtslegung | 107 |
| 11.2.8 | Achter Arbeitsschritt: Vorstellung des Berichts und Diskurs | 108 |
| 11.3 | Veranstaltungsevaluation | 108 |
| 11.3.1 | Anforderungen und Leitlinien | 108 |
| 11.3.2 | Methoden mit Einbezug der Teilnehmenden | 109 |
| 11.3.3 | Selbstevaluation anhand didaktischer Prinzipien | 112 |
| 11.3.4 | Evaluation der Veranstaltung bzw. der Lehre mithilfe eines professionellen Feedbacks | 113 |
| 11.3.5 | Ergebnisbezogene Evaluationen | 114 |
| 11.4 | Einrichtungsevaluation. | 122 |
| 11.5 | Systemevaluationen | 126 |
| 11.6 | Zur Reflexion | 128 |
| | Literatur. | 128 |
| 12 | Weitere zentrale Komponenten des Qualitätsmanagements in der Weiterbildung. | 131 |
| 12.1 | Festlegen einer Qualitätspolitik | 131 |
| 12.1.1 | Leitbild. | 131 |
| 12.1.2 | Qualitätspolitik. | 132 |
| 12.1.3 | Qualitätsziele | 133 |
| 12.2 | Grundstrukturen eines Qualitätsmanagementsystems | 134 |

| | | |
|-----------|---|------------|
| 12.2.1 | Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten | 134 |
| 12.2.2 | Abläufe und Prozesse | 135 |
| 12.3 | Personalmanagement | 136 |
| 12.3.1 | Personalauswahl | 136 |
| 12.3.2 | Personalentwicklung | 137 |
| 12.3.3 | Mitarbeiterfortbildung | 137 |
| 12.3.4 | Outplacement | 139 |
| 12.4 | Curriculumentwicklung | 139 |
| 12.4.1 | Bedarfsanalyse | 140 |
| 12.4.2 | Konzeptentwicklung | 141 |
| 12.4.3 | Erprobung | 142 |
| 12.5 | Steuerung von Bildungsprozessen | 142 |
| 12.5.1 | Eingriffspunkt: Anmeldung und Beratung | 142 |
| 12.5.2 | Eingriffspunkt: Einstiegsphase | 143 |
| 12.5.3 | Eingriffspunkt: Ergebnisse von Leistungstests | 143 |
| 12.5.4 | Eingriffspunkt: Lernerfeedback | 144 |
| 12.5.5 | Eingriffspunkt: Reflexion des Unterrichtsgeschehens durch die Lehrenden | 144 |
| 12.6 | Umgang mit Fehlern, Beschwerden und Störungen sowie Fehlervorbeugung | 144 |
| 12.6.1 | Beschwerdemanagement | 145 |
| 12.6.2 | Fehlermanagement | 145 |
| 12.6.3 | Fehlervorbeugung | 146 |
| 12.7 | Zur Reflexion | 146 |
| 12.8 | Literaturtipps | 147 |
| | Literatur | 147 |
| 13 | Bilanz und Perspektiven der Qualitätsdiskussion in der Weiterbildung | 149 |
| | Literatur | 154 |
| 14 | Statt eines Nachworts | 155 |
| | Literatur | 156 |
| | Literatur | 157 |